

## En directo

### Servicio de Obtención de Documentos visto desde una biblioteca

Marina Gómez García. Biblioteca Campus Cartuja (Sevilla)

Desde que comencé a trabajar en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, y por tanto en una biblioteca científica y especializada, me encantó la idea y la importancia que tiene en este tipo de biblioteca y de estructura en Red compartir los recursos tanto a nivel nacional como internacional. La crisis nos ha obligado a ver el hecho de compartir no como una opción sino como obligación. Además, internet ha hecho posible que el no tener acceso directo a un documento no sea un problema espacial ni temporal.

En todas las bibliotecas, pero muy especialmente en las bibliotecas científicas, donde el acceso a la información debe ser sumamente rápido, donde la información es clave para apoyar al desarrollo y crecimiento de la ciencia, la solicitud a otros centros, nacionales o internacionales es una constante.

El servicio de obtención de documentos desde el punto de vista de una bibliotecaria de base es uno de los servicios fundamentales para los investigadores. La comunidad científica es consciente de la imposibilidad de tenerlo todo con un click pero no lo son, ni deben serlo, de no poder recibir la mayoría de sus solicitudes en un tiempo cada vez menor.

En este sentido, la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, desde el uso constante que hacemos en la Biblioteca Campus Cartuja de este servicio, es un ejemplo. Los tiempos de espera en cuatro años (tiempo que yo llevo aquí) han disminuido más que considerablemente entre nuestros proveedores de la Red y lo mismo cabe decir de las solicitudes al extranjero tramitadas desde el Servicio de Último Recurso para el Acceso al Documento (SURAD).

En un país en el que las bibliotecas parece que deben estar continuamente justificando su razón de ser por esa idea errónea de que toda la documentación es electrónica y de que toda ella está en Google, el servicio de Obtención de Documentos es fundamental para revalorizarnos. Este servicio, clave para la investigación, nos acerca a los investigadores y puede permitirnos mostrarles todo nuestro potencial.

Ciertamente las bibliotecas están ampliando y cambiando los servicios que ofrecen y el uso del servicio de obtención al documento puede abrirnos la puerta para seguir dándonos a conocer. Para esto último es fundamental el compromiso que está indicado en nuestra Carta de Servicios. La percepción de calidad en la Red, como indica su propio nombre Red, está muchas veces vinculada a las relaciones entre bibliotecas, y en un servicio como éste aún más. Es decir, el compromiso de las bibliotecas en este servicio no es sólo con sus usuarios directos a los que se les tramita la petición, sino con los usuarios de los demás centros a los que se les sirven los fondos y a las bibliotecas que nos los solicitan. La calidad en este servicio depende, en mi opinión, más del buen funcionamiento de la Red que ningún otro. Y como he dicho, creo que hoy por hoy el servicio funciona con una calidad altísima.

La nueva herramienta que estamos utilizando desde enero, aunque aún estemos asentando conocimientos y manejo, está contribuyendo a agilizar los procesos, a eliminar barreras y con todo ello a reducir los tiempos. Tiempos esenciales en la ciencia. Desde el trabajo continuo de una biblioteca que cubre diversas áreas del conocimiento puedo decir que este servicio sigue siendo uno de los motores del trabajo en las bibliotecas y debemos y podemos aprovecharlo para revalorizar nuestra contribución continua a la ciencia. Si el problema es no tener acceso a un paper la solución es conseguirlo, y ahí estamos nosotros, somos su solución.

Dejemos hablar a los números... 368 peticiones en solo cuatro meses en la biblioteca del Campus Cartuja.

Limitando a !CSICT en campo Código de centro  
Obtención: [386](#) Peticiones

#### ESTADO ACTUAL

RESUELTAS	<a href="#">368</a> (95.33 %)
CANCELADO	<a href="#">9</a> (2.33 %)
RECHAZADO	<a href="#">7</a> (1.81 %)
EN CURSO O PENDIENTES DE TRAMITE	<a href="#">2</a> (0.51 %)

RESUELTAS	 <b>368 docs</b>
CANCELADO	 <b>9 docs</b>
RECHAZADO	 <b>7 docs</b>
EN CURSO O PENDIENTES DE TRAMITE	 <b>2 docs</b>

#### PRESTAMO/COPIAS

COPIAS	<a href="#">366</a> (94.81 %)
PRESTAMOS	<a href="#">20</a> (5.18 %)

■ COPIAS ■ PRESTAMOS

